

Sistema Electrónico de Cuidado Infantil (CCES)  
Preguntas Frecuentes (FAQ)

Centros con Licencia y proveedores de Hogar Grupales contratados por DES  
\*\*\*Sin Utilizar un Software de Gestión de Cuidado Infantil (CCMS) Aprobado\*\*\*

---

## Terminología

¿Qué es el CCES?

La División de Servicios para Niños y la Comunidad (CCSD) del Departamento de Seguridad Económica (DES) está implementando un Sistema Electrónico de Cuidado Infantil (CCES) con el fin de desarrollar la capacidad de realizar gestiones con los proveedores de cuidado infantil en un entorno digital, mejorar procesos y prácticas operativas fundamentales tanto para los proveedores como para el DES, y crear recursos para los padres que les brinden acceso completo a información y servicios de cuidado infantil. La primera fase del CCES consiste en el registro electrónico de asistencia, el cual se implementará a través del proveedor seleccionado: KinderSystems®.

¿Qué es un proveedor de centro con licencia o de hogar grupal contratado por el DES?

Es un centro de cuidado infantil o un hogar grupal certificado, con licencia del Departamento de Servicios de Salud (DHS), que recibe un contrato con el DES para prestar servicios a niños autorizados para recibir asistencia para el cuidado infantil y recibir el pago correspondiente por ello.

¿Con qué equipos dentro de la División de Servicios para Niños y la Comunidad tendrá contacto un proveedor?

Existen varios equipos dentro de la División de Servicios para Niños y la Comunidad con los que un hogar grupal o un centro con licencia puede tener contacto para recibir apoyo.

El primer equipo es el Equipo de Red y Apoyo a Proveedores (Provider Network and Support Team), que trabaja directamente con los centros con licencia y los hogares grupales. Este equipo está compuesto por inspectores estatales de licencias asignados para trabajar directamente con los proveedores contratados de hogares grupales o

centros de cuidado infantil con licencia. A cada proveedor contratado de un hogar grupal de cuidado infantil se le asigna un inspector de licencias.

El siguiente equipo es la Unidad de Procesamiento de Pagos (PPU). Este equipo se encarga de procesar toda la facturación enviada para su pago y de responder a las preguntas relacionadas con el proceso de facturación y pagos.

El Equipo de Red y Apoyo a Proveedores también puede mantener comunicación con el Equipo de Apoyo Familiar y Elegibilidad (FSE). Este equipo es el encargado de recibir las solicitudes de asistencia para el cuidado infantil, determinar la elegibilidad para dicha asistencia, emitir los certificados de autorización para el cuidado infantil y procesar las redeterminaciones, así como cualquier cambio relacionado con la elegibilidad para el cuidado infantil.

## Terminología de KinderSystems®

¿Qué es KinderSystems®?

Un conjunto de programas de software y un equipo de expertos del sector enfocados en ayudar a las agencias gubernamentales a administrar los servicios de cuidado infantil, mejorando sus operaciones y su rendición de cuentas.

¿Qué es KinderConnect®?

KinderConnect® es un portal web dirigido a proveedores, cuidadores, padres y tutores. Sirve como plataforma centralizada para el registro y la generación de informes sobre la asistencia y el control horario.

¿Qué sucede si se identifica un error de asistencia en KinderConnect?

KinderConnect® marcará la asistencia resaltándola en amarillo o rojo. La asistencia que aparezca resaltada en amarillo o rojo requerirá ser corregida por el Proveedor.

- El color rojo indica que se ha ingresado una hora no válida; por ejemplo, que la hora de «Entrada» sea anterior a la hora de «Salida».
- El color amarillo indica que falta la hora de «Entrada» o de «Salida» correspondiente. Todos los registros de asistencia de los días en que se prestó

el servicio de cuidado infantil deben incluir tanto una hora de entrada como una de salida.

Todos los registros de asistencia inválidos o incompletos requerirán que el proveedor los corrija o los elimine en KinderConnect®. Si faltan horas o estas son incorrectas, el proveedor puede corregirlas en la página de Detalles de Asistencia. Puede encontrar asistencia adicional en el Sitio de Información de CCES.

¿Qué es KinderSign®?

KinderSign® es una aplicación para tabletas iPad y Android que agiliza el registro de asistencia en los servicios de cuidado infantil. Esta solución ofrece a los proveedores de centros autorizados y hogares grupales una forma eficiente de registrar la asistencia, notificar ausencias, enviar y recibir mensajes, aprobar o rechazar transacciones y consultar información sobre los casos.

¿Qué es KinderSmart®?

KinderSmart® es una aplicación móvil para dispositivos iPhone o Android que agiliza el seguimiento de la asistencia en el cuidado infantil. Esta solución ofrece a los patrocinadores una forma eficiente de registrar la asistencia, reportar ausencias, leer mensajes y aprobar transacciones.

¿Cuáles son los roles de usuario específicos disponibles para KinderConnect®?

- Operador: cualquier persona que utiliza u «opera» el sistema electrónico. Esto podría corresponder a cualquier rol interno del DES, un rol de proveedor o un rol familiar.
- Roles internos del DES:
  - Administrador del sistema: personal de Sistemas de TI del DES. Un administrador del sistema posee el nivel de acceso más alto con el fin de brindar soporte en relación con la asistencia y los errores del sistema.

tiene acceso a los datos de asistencia de los proveedores para fines de monitoreo y prácticas de facturación.

- Rol de proveedor:
  - Administrador del proveedor: este es el rol del proveedor contratado de cuidado infantil en hogares grupales. Un administrador del proveedor cuenta con ciertos privilegios, tales como la capacidad de crear otros operadores en la ubicación de dicho proveedor o de enviar los registros de asistencia para su pago.
  
- Roles familiares:
  - Patrocinador: cuidador principal, tal como el padre, tutor o cualquier otra persona a la que el cuidador principal del niño autorice para registrar la entrada y salida de su hijo o hijos del servicio de cuidado. Cada patrocinador que el proveedor ingrese en el sistema debe ser identificado de manera única mediante un número de teléfono de diez dígitos. Una vez que el patrocinador ha sido ingresado en el sistema, el proveedor debe asociarlo con el/los niño(s) para el/los cual(es) dicha persona está autorizada a registrar la entrada y salida.

## Capacitación y asistencia técnica

¿Se exigirá a los proveedores contratados de centros de cuidado infantil con licencia y de hogares grupales que utilicen el CCES?

Todos los proveedores contratados de centros de cuidado infantil con licencia y de hogares grupales estarán obligados a enviar los registros de asistencia de forma electrónica junto con el Acuerdo de Registro de Proveedores del 1 de octubre de 2026. La Administración de Redes y Apoyo a Proveedores brindará asistencia a los proveedores para su inscripción en el CCES. Se enviará una comunicación a todos los proveedores con un plan y un cronograma para la capacitación y la inscripción en el

CCES. Un proveedor contratado de un centro de cuidado infantil o de un hogar grupal puede elegir la forma en que desea participar en el CCES:

1. Participar en el CCES utilizando un Sistema de Software de Gestión de Cuidado Infantil (CCMS) aprobado por el DES para enviar electrónicamente los registros de asistencia de los niños que reciben asistencia para el cuidado infantil. Para los proveedores contratados de centros de cuidado infantil con licencia y de hogares grupales que utilicen un CCMS aprobado por el DES, consulte la sección de Preguntas Frecuentes sobre el CCES. El DES recomienda y apoya firmemente el uso de un CCMS. A continuación, se presentan los beneficios clave del uso de un CCMS:
  - Ayuda a los proveedores a automatizar sus operaciones diarias y a gestionar su programa de manera proactiva, más allá del registro electrónico de asistencia.
  - Facilita una amplia gama de operaciones, que incluyen la inscripción, la gestión de listas de espera, el registro diario de asistencia, el cobro de tarifas, los registros del personal, las actualizaciones en tiempo real y los informes diarios digitales, así como la seguridad operativa.
  - Permite una comunicación fluida con las familias, reduciendo el tiempo dedicado a las tareas administrativas.
  - Reduce la carga administrativa y elimina la creación manual de facturas, los cheques en papel y los tediosos cálculos de pagos, lo que supone un ahorro de tiempo considerable.
  - Minimiza los errores humanos en la facturación y proporciona un acceso sencillo a los registros.
  - Mejora la seguridad y ofrece una forma más segura y protegida de procesar los pagos.
  - Acceso a una visibilidad en tiempo real de las autorizaciones.
  - Capacidad para realizar la transición a un sistema sin papel.
2. Participe en el CCES utilizando el proveedor contratado por el DES, KinderSystems®, para el registro electrónico de asistencia y el envío de los datos de asistencia de los niños que reciben asistencia para el cuidado infantil al DES, con fines de pago. Para los proveedores contratados de centros de

cuidado infantil con licencia y de hogares grupales que participen en el CCES a través de este método, continúen utilizando estas Preguntas frecuentes.

¿Qué capacitación está disponible para los proveedores que utilizan CCES?

KinderSystems® impartirá capacitación a todos los proveedores contratados de centros de cuidado infantil con licencia y de hogares grupales sobre el uso de KinderSign, KinderSmart y KinderConnect. El proveedor participará en la capacitación antes de iniciar su participación en el CCES. Los proveedores comenzarán a utilizar el sistema para registrar la asistencia el primer día del mes siguiente a aquel en que hayan recibido la capacitación. La capacitación proporcionada incluirá un seminario web en vivo con un presentador principal y un presentador asistente, y/o un seminario web pregrabado programado con un presentador en vivo (cuya función principal es responder a las preguntas que se formulen durante la capacitación).

¿Estará disponible la capacitación en español?

Sí. La capacitación y el soporte estarán disponibles en español.

¿A quién debe contactar el proveedor si necesita asistencia con KinderConnect, KinderSmart o KinderSign?

Llame al (833) 859-3433 o envíe un correo electrónico a [SupportAZ@KinderSystems.com](mailto:SupportAZ@KinderSystems.com). El personal de soporte está disponible de 6:00 a. m. a medianoche (hora estándar de la montaña), los 7 días de la semana.

¿Qué tipos de apoyo están disponibles para el proveedor que participa en el CCES?

El equipo de Centros con Licencia y Hogares Grupales de la Red de Proveedores y Apoyo de la División de Servicios para la Infancia y la Comunidad está disponible para brindar asistencia a los proveedores que utilizan KinderSystems® y que se encuentran en proceso de transición hacia el registro electrónico de asistencia y el envío de los datos de asistencia para fines de pago. El proveedor debe continuar comunicándose con el equipo de Centros con Licencia y Hogares Grupales para cualquier consulta

relacionada con el Acuerdo de Participación de CCES, las autorizaciones o cuestiones de facturación.

Comuníquese con KinderSystems® al (833) 859-3433 o a SupportAZ@KinderSystems.com para cualquiera de los siguientes motivos:

- Uso de KinderConnect, KinderSign y/o KinderSmart
- Acceso bloqueado a su cuenta
- Para restablecer su PIN
- Consultas sobre el registro
- Para restablecer o si olvidó su contraseña o su pregunta secreta
- Para actualizar las cuentas de patrocinador en KinderConnect

## Requisitos operativos

¿Qué equipo necesita el proveedor?

El proveedor necesitará acceso a Wi-Fi y a una toma de corriente. El proveedor necesitará una computadora portátil, una PC, una tableta (Apple o Android) o un teléfono inteligente (Apple o Android) para ejecutar KinderConnect®. Aunque es posible utilizar un teléfono inteligente para KinderConnect®, no es lo ideal debido al tamaño de la pantalla.

La aplicación KinderSmart® puede utilizarse en un teléfono inteligente. En este caso, los proveedores exhibirán un código QR cerca de la entrada del centro de cuidado, ya sea en la pantalla de una computadora o en un documento impreso. Los padres deben enfocar este código QR con la aplicación de cámara de su teléfono inteligente para registrar la entrada y salida diaria de sus hijos del centro de cuidado.

Una vez al mes, los proveedores de DES deberán iniciar sesión en KinderConnect® para verificar los datos de asistencia y presionar el botón «Enviar» para solicitar el pago. Este paso requerirá acceso a internet, así como una computadora portátil, PC o tableta con un navegador web para acceder a KinderConnect®. Se puede utilizar un

teléfono inteligente; no obstante, tenga en cuenta que esto podría presentar dificultades debido al tamaño reducido de la pantalla.

¿Qué tipos de teléfonos inteligentes pueden ejecutar KinderSmart®?

La aplicación KinderSmart® funciona en teléfonos inteligentes Android y Apple. No funciona en otros sistemas operativos para teléfonos inteligentes, como Windows, Nokia, Blackberry, etc.

¿Cuáles son las credenciales de inicio de sesión que se envían a los proveedores?

Las credenciales de inicio de sesión para proveedores constan del nombre y el apellido (estos nombres deben coincidir exactamente con los que figuran en AZCCATS), así como de un código de verificación que el DES enviará por correo electrónico. Tenga en cuenta que el código de verificación se utiliza una sola vez; una vez que el proveedor completa el registro inicial, dicho código no vuelve a utilizarse.

¿Es posible agregar una foto del niño a la cuenta de KinderConnect®?

Sí. Un proveedor puede subir una foto en la «Página del niño» utilizando KinderConnect®. Esto puede resultar útil si el proveedor no utiliza un CCMS y desea que la foto se muestre en KinderSign una vez que se haya iniciado sesión correctamente.

## **Documentación del proveedor**

¿Cuándo debe el proveedor enviar los datos de asistencia?

El proveedor debe transmitir los datos electrónicos de asistencia correspondientes al mes en curso a más tardar 10 días naturales después del último día de cada mes calendario. Esto incluye proporcionar toda la información necesaria sobre los niños autorizados para recibir asistencia para el cuidado infantil, tal como se identifica en el Acuerdo de Participación de CCES.

¿Con qué frecuencia debe el proveedor revisar los datos de asistencia?

El proveedor debe revisar los datos de asistencia a diario para determinar si alguno de los niños presentes no cuenta con un registro electrónico de entrada y salida realizado por el padre o tutor autorizado.

El proveedor tiene la obligación de asegurar que todos los registros de asistencia estén completos y sean precisos antes de enviarlos para su pago. Tenga en cuenta que los siguientes son errores muy comunes en los registros de asistencia:

- Pares de horarios incompletos: una transacción de «entrada» sin su correspondiente transacción de «salida», o viceversa. En otras palabras, el padre registró la entrada de su hijo esa mañana, pero olvidó registrar su salida esa tarde.
- Horarios fuera de secuencia: casos en los que una transacción de «salida» ocurre antes de la correspondiente transacción de «entrada». En otras palabras, el padre registró la salida de su hijo al final del día, pero olvidó registrar su entrada esa mañana.

¿Qué sucede si se omite el registro de entrada o salida de un niño?

En el caso de los niños que reciben asistencia para el cuidado infantil y que no fueron registrados electrónicamente a la entrada y salida por el padre o tutor autorizado, el proveedor de cuidado infantil puede corregir el registro electrónico de asistencia, de conformidad con el Acuerdo de Participación en el CCES firmado. Cualquier corrección al registro debe realizarse antes de que el niño inicie su siguiente día de cuidado.

¿Seguirá necesitando el proveedor utilizar hojas de registro de entrada y salida en papel?

No serán necesarias hojas de registro de entrada y salida en papel. Los proveedores pueden utilizar una hoja de registro en papel como respaldo hasta que el sistema CCES funcione con fluidez, o en caso de que se produzca una interrupción del servicio de internet en el lugar de atención.

## **CERTIFICADO DE AUTORIZACIONES Y PROCESAMIENTO DE PAGOS PARA MENORES**

¿Con qué frecuencia presentan los proveedores los registros de asistencia para su pago?

Los proveedores deben presentar los datos electrónicos de asistencia correspondientes al mes en curso a más tardar 10 días naturales después del último día de cada mes calendario. Esto incluye proporcionar toda la información necesaria sobre los niños autorizados para recibir asistencia de cuidado infantil, tal como se especifica en el Acuerdo de Participación de CCES.

Un proveedor sólo puede presentar los registros de asistencia de un niño una vez al mes. Cualquier registro de asistencia adicional requerirá un formulario de facturación suplementaria y la comunicación con la Unidad de Procesamiento de Pagos.

El proveedor iniciará sesión en su cuenta de KinderConnect®, revisará los datos de asistencia y verificará que la información de asistencia sea correcta para todos los niños que asistieron durante ese mes. El proveedor enviará los datos de asistencia desde KinderConnect a AZCCATS para su procesamiento de pago.

¿Seguirán recibiendo los proveedores documentos de facturación en papel?

Sí, el DES continuará enviando por correo documentos de facturación en papel a todos los proveedores hasta que el sistema CCES esté plenamente implementado y los documentos de facturación electrónicos estén disponibles. Los proveedores no deben enviar los documentos de facturación en papel para su procesamiento de pago. La única excepción sería si el sistema KinderConnect® no estuviera operativo (por ejemplo, debido a una interrupción del servicio de internet).

¿Siguen necesitando los proveedores utilizar el documento de facturación AZCCATS si realizan sus envíos a través del CCES?

No; los proveedores que participen en el CCES enviarán sus registros de asistencia a través de KinderConnect® y NO deberán presentar el documento de facturación en papel. No obstante, habrá circunstancias en las que no sea posible enviar la asistencia de un niño a través de KinderConnect®, en cuyo caso será necesario presentar el formulario de facturación en papel. Los proveedores recibirán capacitación sobre estos escenarios específicos.

¿Recibirán los proveedores algún documento en sustitución de los documentos de facturación en papel?

El DES continuará enviando por correo documentos de facturación en papel a todos los proveedores hasta que el CCES esté plenamente implementado y los documentos de facturación electrónicos estén disponibles. Una vez que el CCES esté plenamente implementado, el DES dejará de enviar por correo los documentos de facturación; en su lugar, a todos los proveedores que utilicen el CCES para el procesamiento de pagos se les enviará un documento de facturación de una sola hoja, destinado a ser utilizado en aquellas circunstancias que requieran que el proveedor emplee un documento de facturación manual.

¿Qué documentos recibirán los proveedores para acreditar los pagos procesados?

Los proveedores que reciban órdenes de pago (cheques) seguirán recibiendo por correo un talón de la orden de pago (cheque) en el que se indicará el monto abonado al proveedor y el listado de los niños. Los proveedores que reciban sus pagos mediante depósito directo seguirán recibiendo un talón de depósito directo.

Si se produce un cambio en la autorización de un niño, o cuando una autorización se aplica con carácter retroactivo, ¿qué medidas debe tomar el proveedor?

Los proveedores pueden presentar solicitudes de pago por la asistencia de los niños autorizados, de acuerdo con las fechas indicadas en el certificado de autorización. En caso de que las fechas de una autorización cambien —por ejemplo, si la autorización se aplica con carácter retroactivo para que coincida con la fecha en que se presentó la solicitud de asistencia para el cuidado infantil—, el proveedor podrá presentar solicitudes correspondientes al nuevo periodo autorizado, siempre y cuando el niño haya asistido efectivamente al programa durante dichas fechas. A continuación, se presentan escenarios específicos en los que un proveedor podría actualizar con carácter retroactivo los registros de entrada y salida de los niños.

## Escenarios de facturación

### Escenario 1: Autorización dividida en un mes

Un proveedor sólo puede enviar los registros de asistencia al DES una vez al mes por cada niño. Cuando se envía al DES la asistencia de un niño específico para el pago de un mes parcial, el proveedor no puede enviar la asistencia correspondiente al resto del mes en caso de que se genere una nueva autorización para dicho niño que permita el pago del mes completo.

El proveedor enviará la asistencia restante del niño a través de un documento de facturación suplementaria. Dicho documento de facturación suplementaria se generará y se enviará al proveedor. El proveedor deberá enviar el documento de facturación suplementaria por correo electrónico, junto con el Informe de Asistencia por Estudiante impreso correspondiente a ese niño en particular, y no a través de KinderConnect.

Si el registro de asistencia de un niño no ha sido enviado al DES a través de KinderConnect para el mes especificado, el proveedor debe enviar la asistencia del niño al DES por vía electrónica; no se requiere un documento de facturación suplementaria.

### Escenario 2 - Ausencias remuneradas

Cuando se presenta ante el DES la asistencia de un niño específico con una autorización dividida (o dos autorizaciones) para su pago correspondiente a un mes, y dicha asistencia incluye ausencias remuneradas dentro del periodo de autorización, debe haber al menos una unidad de asistencia en cada periodo de autorización para que la ausencia pueda ser pagada a través del CCES. El proveedor no puede solicitar el pago de ausencias remuneradas a través del CCES si no existe al menos una unidad de asistencia dentro del periodo de autorización correspondiente.

Se requerirá una facturación complementaria para cubrir las ausencias ocurridas durante el periodo de autorización en el que el niño especificado no asistió. El documento de facturación complementaria se generará y se enviará al proveedor. El proveedor deberá enviar el documento de facturación complementaria por correo

electrónico, junto con el Informe de Asistencia por Estudiante impreso correspondiente a dicho niño.

### Escenario 3: Restricciones de edad

- El proveedor atiende a niños de 1 año en adelante.
- Fecha de nacimiento del niño: 02/05/2024
- El niño cuenta con una autorización que comenzó el 02/06/2025 (con vigencia a partir del día siguiente a cumplir 1 año).
- El pago correspondiente a febrero es denegado debido a que el proveedor no atiende a niños menores de 1 año.

AZCCATS está programado para tomar la edad del niño al primer día del mes; por lo tanto, en este ejemplo, registra la edad del niño como 0 (el niño tenía 12 meses el 01/02/2025 y cumplió 1 año el 05/02/2025). Dado que el sistema registra que el niño tiene 0 años, no abonará ninguna de las unidades correspondientes a ese mes. Este escenario requeriría la solicitud de un formulario de facturación suplementaria.

¿Con cuánta retroactividad puede un proveedor presentar la facturación y recibir el reembolso?

El proveedor debe transmitir los datos electrónicos de asistencia correspondientes al mes en curso a más tardar 10 días naturales después del último día de cada mes calendario. Esto incluye proporcionar toda la información necesaria sobre los niños autorizados para recibir asistencia para el cuidado infantil, tal como se identifica en el Acuerdo de Registro de Proveedores (PRA). No se aceptará la facturación transcurridos nueve (9) meses desde la prestación de los servicios.

### Tipo y estado del proveedor

¿Qué sucede cuando un proveedor certificado de cuidado infantil familiar en el hogar cambia a ser un hogar grupal de cuidado infantil con contrato del DES (es decir, cuando un proveedor cambia su tipo de proveedor de "Certificado" a "Hogar Grupal con Contrato del DES")?

Cuando un proveedor certificado desea convertirse en un hogar grupal con contrato del DES, debe presentar una solicitud y completar el proceso para obtener la designación de Hogar Grupal de Cuidado Infantil con Contrato del DES. Una vez aprobado como Hogar Grupal de Cuidado Infantil con Contrato del DES, la información del proveedor se actualizará en el sistema AZCCATS y se enviará a KinderConnect®. Se generarán nuevas autorizaciones para los niños que ya contaban con autorización de cuidado infantil a través de AZCCATS, las cuales también se enviarán a KinderConnect®. Las autorizaciones anteriores quedarán canceladas. Los proveedores certificados interesados en convertirse en un hogar grupal con contrato del DES deberán comunicarse con la unidad de Centros con Licencia y Hogares Grupales del CCSD a través de la dirección de correo electrónico [ccacontracts@azdes.gov](mailto:ccacontracts@azdes.gov).

¿Qué sucede cuando cambia el estado de un proveedor?

El estado de un Centro con Licencia y Contrato, o de un Hogar Grupal, puede ser: activo, en suspensión o con contrato rescindido.

- Activo: Cuando un proveedor cuenta con un contrato y con una o varias autorizaciones vigentes para un niño, los sistemas AZCCATS y KinderConnect® interactúan con normalidad.
- En suspensión: Cuando un proveedor se encuentra en estado de suspensión, no podrá recibir pagos hasta que se haya resuelto el motivo de dicha suspensión. Los sistemas AZCCATS y KinderConnect® interactúan con normalidad.
- Contrato rescindido: Cuando se rescinde el contrato de un proveedor con el DES, se notifica al Equipo de Apoyo Familiar y Elegibilidad, y se cancela cualquier autorización existente. AZCCATS enviará a KinderConnect® cualquier cambio realizado en las autorizaciones.